



ZNET Telekom Zrt.

Általános Szerződési Feltételei

elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére

Készült: 2003. augusztus 01.

A korábbi módosítások dátumai: 2012.10.01., 2013.12.15., 2014.05.15., 2014.06.15., 2014.07.01., 2014.07.15., 2014.08.15., 2014.09.01., 2014.11.01., 2014.12.15., 2015.02.01., 2015.03.25., 2015.04.15., 2015.09.01., 2015.12.01., 2016.04.04., 2016.06.01., 2016.07.01., 2016.08.01., 2016.11.01., 2016.12.01., 2017.01.01., 2017.02.16., 2017.05.01., 2017.10.24., 2018.01.01., 2018.04.19., 2018.08.06., 2019.10.01., 2020.03.16., 2020.05.18., 2020.10.15.

Jelen módosítás hatályos 2021. június 30-tól.

Tartalom

1. Általános adatok, elérhetőség	6
1.1. A Szolgáltató neve és címe.....	6
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei.....	6
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei.....	6
1.4. Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	7
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	7
1.6. A felügyeleti szervek elérhetősége.....	7
1.7. Az általános szerződési feltételek tárgyi és személyi hatálya.....	10
1.8. Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak.....	11
1.8.1. Felhasználó.....	11
1.8.2. Előfizető.....	11
1.8.3. Egyéni Előfizető.....	11
1.8.4. Üzleti Előfizető.....	11
1.8.5. Kisvállalkozás (KV).....	12
1.8.6. Mikrovállalkozás.....	12
1.8.7. Közhasznú szervezet.....	12
1.8.8. Előfizetői szerződés.....	12
1.8.9. Beérkezési határidő.....	12
1.8.10. Előfizetői panasz.....	13
1.8.11. Alapvető díjszabás.....	13
1.8.12. Hibabehatároló eljárás.....	13
1.8.13. Hibabejelentés.....	13
1.8.14. Rendszeres karbantartás.....	13
1.8.15. Műszaki előminősítő rendszer.....	13
1.8.16. Díjreklamáció.....	13
1.8.17. Tartós Adathordozó.....	13
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	13
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	13
2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok.....	14
2.1.2. A bejelentett adatok valóságának ellenőrzése.....	15
2.1.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték.....	15
2.1.4. Műszaki előminősítés.....	16
2.1.5. Az előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja.....	16
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	19
2.3. Az előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	20
2.4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	20
2.4.1. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje.....	20
2.4.2. Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása.....	21
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás feltételei.....	22
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	22
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	22
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	22
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz, és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	22
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	22
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	22
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	23
4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	23
4.1.1. A szolgáltatás vállalt minőségi célértékei.....	23

4.1.2.	Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése	24
4.2.	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	25
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	26
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	26
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	26
5.1.	Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei.....	26
5.1.1.	Az Előfizető által kérhető szüneteltetés	27
5.1.2.	Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés	27
5.1.3.	A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés	27
5.1.4.	Rendszeres karbantartás.....	28
5.1.5.	Díjfizetés a szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei.....	28
5.2.	Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának – így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei	28
5.3.	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele	29
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	29
6.1.	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	29
6.1.1.	A Hibabejelentés módja, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	30
6.1.2.	A Szolgáltató hibás teljesítése	31
6.1.3.	Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban	31
6.2.	Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	32
6.3.	A Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	32
6.3.1.	Előfizetői panaszok kezelése	32
6.3.2.	Egyéb rendelkezések	32
6.3.3.	Díjreklamáció.....	32
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	34
6.4.1.	Az ügyfélszolgálat működése	34
6.4.2.	A hangrögzítés szabályai.....	34
6.4.3.	Azonosítás	34
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:.....	34
6.6.	Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	35
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	35
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések	35
7.1.1.	Számlázás ideje, módja, gyakorisága.....	36
7.1.2.	Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések	37
7.1.3.	A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla.....	37
7.2.	A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	38
7.2.1.	Fizetési módok.....	38
7.3.	Kártérítési eljárás szabályai.....	38
7.3.1.	Felelősség, kártérítés, elévülés.....	38
7.3.2.	Elháríthatatlan külső ok (vis maior).....	39
7.3.3.	A kártérítési eljárás szabályai	39
7.4.	Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés	39
7.4.1.	Általános szabályok	39
7.4.2.	Kötbér fizetésének esetei	39
7.5.	A Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmény.....	41
8.	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató- váltással, közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai	41
8.1.	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás	41

8.2.	Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	41
8.3.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	41
9.	Az előfizetői szerződés időtartama	41
9.1.	Az előfizetői szerződés időtartama - a felek megállapodása szerint – lehet határozatlan, vagy határozott időtartamú	41
9.1.1.	A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek	41
10.	Adatkezelés, adatbiztonság	43
10.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	43
10.1.1.	A személyes adatok kezelésének jogi háttere	43
10.1.2.	A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük.....	44
10.1.3.	Titoktartás	44
10.1.4.	Közös adatállomány.....	45
10.2.	Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	45
10.3.	Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer	47
10.4.	Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás	47
10.5.	Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem	47
10.6.	A Szolgáltató érték növelt szolgáltatás nyújtása.....	48
10.7.	Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája.....	48
10.8.	A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője.....	48
11.	Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje	48
11.1.	A kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	49
11.2.	A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat	49
11.3.	Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és érték növelt szolgáltatásokról.....	49
11.4.	Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás.....	49
11.5.	Előfizetői szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat.....	50
11.6.	Elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat	50
12.	Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	51
12.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	51
12.1.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás.....	51
12.1.2.	A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	51
12.1.3.	Előfizetői hívószám változása	52
12.2.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	53
12.2.1.	Áthelyezés	53
12.2.2.	A díjcsomag és igénybevett Szolgáltatások körének módosítása.....	54
12.3.	A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	54
12.3.1.	A Szolgáltató rendes felmondása	54
12.3.2.	A Szolgáltató rendkívüli felmondása	55
12.4.	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	56
12.4.1.	Előfizető rendes felmondása	56
12.5.	Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek	57
12.5.1.	Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei	57
12.5.2.	Az Előfizető elállása	57
12.5.3.	Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén	58
12.5.4.	Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén	58
13.	Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	59
13.1.	Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	59
13.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	59

13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	59
13.4. Adatváltás bejelentése, adatszolgáltatás	59
13.5. Egyéb kötelezettségek, felelősség	60
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	60
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása.....	60

1. Általános adatok, elérhetőség

A jelen általános szerződési feltételek szabályozza a ZNET Telekom Zrt., mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató, vagy ZNET), és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő előfizető (a továbbiakban: Előfizető) szerződéses kapcsolatát, melyet a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött egyedi előfizetői szerződés (a továbbiakban: előfizetői szerződés) hoz létre.

1.1. A Szolgáltató neve és címe

Név: ZNET Telekom Zrt.
Székhely: 8866 Becsehely, Kossuth Lajos út 55.
Adószáma: 25134270-2-20
Cégjegyzékszám: 20-10-040332

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Központi ügyfélszolgálati iroda: 8800 Nagykanizsa, Táborhely utca 4.
Központi levelezési cím: 8800 Nagykanizsa, Táborhely utca 4.
E-mail: ugyfelszolgalat@zt.hu
Telefon: 1277, külföldről: +36-93/999-222

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről a jogszabályokban kötelezően előírtan, hangfelvételt készít.

Az egyéb ügyfélszolgálatok azonosak a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeivel, amelyek adatait az 1.3. pont tartalmazza.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Telefon: 1277, külföldről: +36-93/999-222, (minden nap 0:00 – 24:00 óráig)
E-mail: hibabejelenlo@zt.hu

Személyesen az 1.2 pontban lévő ügyfélszolgálati irodákban, azok nyitvatartási ideje alatt.

Nagykanizsa

Cím: 8800 Nagykanizsa, Táborhely utca 4.
Nyitva tartás: hétfőtől péntekig 8:00 - 19:00

Sopron

Cím: 9400 Sopron, Verő József utca 1.
Nyitva tartás: hétfőtől péntekig: 8:00 - 16:30

Körmend

Cím: 9900 Körmend, Rákóczi utca 31.
Nyitva tartás: hétfő: 10:30 - 16:30
keddtől péntekig: 8:00 - 16:30

Pécs

Cím: 7634 Pécs, Basamalom utca 27.
Nyitva tartás: hétfőtől csütörtökig: 8:00 - 16:30
péntek: 10:30 - 16:30

Balatonboglár

Cím: 8630 Balatonboglár, Szabadság utca 4.
Nyitva tartás: hétfőtől szerdáig, péntek: 8:00 - 16:30
csütörtök: 10:30 - 16:30

Keszthely

Cím: 8360 Keszthely, Rákóczi tér 20. (Keszthely Pláza)
Nyitva tartás: hétfő, szerdától péntekig: 8:00 - 16:30
kedd: 10:30 - 16:30

A Szolgáltató hálózatából az ügyfélszolgálati szám (hibabejelentő) elérése díjmentes. Amennyiben a vonatkozó szolgáltatás melléklete is megjelöli a hibabejelentés helyét, akkor a mellékletben meghatározott helyen és címen kell bejelenteni a hibát.

1.4. Szolgáltató internetes honlapjának címe

Internetes honlap címe: www.zt.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek megtalálhatók a ZNET Telekom Zrt. honlapján (www.zt.hu) és valamennyi ügyfélszolgálaton, továbbá az Előfizetők az ÁSZF-ről a Szolgáltató hálózatából ingyenesen hívható 1277 ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak. A Szolgáltató az ÁSZF-et nyomtatható módon teszi közzé, illetve tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

1.6. A felügyeleti szervek elérhetősége

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, illetve a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

A felügyeleti szervek elérhetőségét az alábbi:

NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Budapesti Iroda	1133 Budapest, Visegrádi utca 106.	1376 Budapest, Pf. 997.	06 1 468 0673	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs: 8.00-16.30 P: 8.00-14.00
Pécsi Iroda	7624 Pécs, Alkotmány utca 53.	7602 Pécs PFÜ, Pf. 459.	06 72 508 800	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs: 8.00-16.30 P: 8.00-14.00
Debreceni Iroda	4025 Debrecen, Hatvan utca 43.	4001 Debrecen, Pf. 230.	06 52 522 122	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs: 8.00-16.30 P: 8.00-14.00
Miskolci Iroda	3529 Miskolc, Csabai kapu 17.	3501 Miskolc, Pf. 391.	06 46 555 500	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs: 8.00-16.30 P: 8.00-14.00
Szegedi Iroda	6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged, Pf. 689.	06 62 568 300	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs: 8.00-16.30 P: 8.00-14.00
Soproni Iroda	9400 Sopron, Kossuth L. utca 26.	9401 Sopron, Pf. 123.	06 99 518 500	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs: 8.00-16.30 P: 8.00-14.00

MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS

Cím: 1088 Budapest, Reviczky u. 5.
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefonszám: 06 1 429 8644
Weboldal: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK:

Baranya Megyei Békéltető Testület

Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonszám: 06-72-507-154
Levelezési cím: 7635 Pécs, Majorossy I. u. 36.
E-mail: abeck@pbkik.hu; mbonyar@pbkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Székhely: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523
Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu; mariann.matyus@bkmkik.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Székhely: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám: 06-66-324-976
Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870
Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
E-mail: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Telefonszám: 06-1-488-2131
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
Levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: 06-22-510-310
Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
E-mail: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
Levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710
Levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
E-mail: korosi.vanda@hbikik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Székhely: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefonszám: 06-36-429-612
Levelezési cím: 3301 Eger, Postafiók 440.
E-mail: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Székhely: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306.
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570
Levelezési cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306.
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Székhely: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-027
Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
E-mail: szilvi@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Székhely: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.
Telefonszám: 06-32-520-860
Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.
E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Székhely: 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 331.
Telefonszám: 06-1-269-0703
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Székhely: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefonszám: 06-82-501-026
Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Székhely: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: 06-42-311-544
Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Székhely: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefonszám: 06-74-411-661
Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. em.
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Székhely: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: 06-94-312-356
Levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
E-mail: vmkik@vmkik.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Székhely: 9900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.
Telefonszám: 06-92-550-513
Levelezési cím: 9900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Fogyasztóvédelmi hatóságok:

Fogyasztóvédelmi hatóság	Cím	Telefonszám	E-mail cím
Budapest Főváros Kormányhivatala	1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.	(1) 450-2598	fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu
Pest Megyei Kormányhivatal	1088. Budapest, József krt. 6.	(1) 459-4843	fogyved@pest.gov.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal	6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.	(76)-795-710	fogyasztovedelem@bacs.gov.hu
Baranya Megyei Kormányhivatal	7630 Pécs, Hengermalom u. 2.	(72)-896-288	fogyasztovedelem@baranya.gov.hu
Békés Megyei Kormányhivatal	5600 Békéscsaba Szarvasi út 107.	(66)-549-300	fogyved@bekes.gov.hu
Borsod-Abaúj- Zemplén Megyei Kormányhivatal	3525 Miskolc, Városház tér 1.	(46)-512-956	fogyasztovedelem@borsod.gov.hu
Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal	6722 Szeged, Rákóczi tér 1.	(62)-680-546	fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu
Fejér Megyei Kormányhivatal	8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.	(22)-501-626	fogyved@fejer.gov.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal	9028 Győr, Tatai út 3.	(96)-511-842	fogyasztovedelem@gyor.gov.hu
Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal	4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.	(52)-502-100	fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu
Heves Megyei Kormányhivatal	3300 Eger, Kossuth L. u. 26.	(36)-510-300	fogyved@heves.gov.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal	5000 Szolnok, Indóház u. 8.	(56)-795-165	jasz.fogyved@jasz.gov.hu
Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal	2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2.	(34)-309-303	fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu
Nógrád Megyei Kormányhivatal	3100 Salgótarján, Karancs út 54.	(32)-511-116	fogyved@nograd.gov.hu
Somogy Megyei Kormányhivatal	7400, Kaposvár, Vásártéri u. 2.	(82)-527-643	fogyasztovedelem@somogy.gov.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal	4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.	(42)-508-130	fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu
Tolna Megyei Kormányhivatal	7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.	(74)-415-411 112-es mellék	fogyasztovedelem@tolna.gov.hu
Vas Megyei Kormányhivatal	9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.	(94)-518-201	fogyasztovedelem@vas.gov.hu
Veszprém Megyei Kormányhivatal	8200 Veszprém, Megyeház tér. 1.	(88)-579-304	veszprem.fogyasztovedelem@veszpre m.gov.hu
Zala Megyei Kormányhivatal	8900 Zalaegerszeg, Zrínyi u. 101.	(92)-549-070	fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

1.7. Az általános szerződési feltételek tárgyi és személyi hatálya

Tárgyi hatály:

Az általános szerződési feltételek a ZNET Telekom Zrt. által nyújtott, az alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra terjednek ki:

- helyhez kötött telefonszolgáltatás,
- nomadikus telefonszolgáltatás,
- helyhez kötött internet szolgáltatás,
- helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás.

Az általános szerződési feltételek a fentiekben nevesített szolgáltatások vonatkozásában az ezen szolgáltatások igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza. Az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) két részből állnak:

A törzsrészből (főszöveg), amely az általános jellegű szabályozást tartalmazza, és a mellékletekből, amelyek az ÁSZF tárgyát képező a jelen pontban meghatározott szolgáltatások nyújtására vonatkozóan a szolgáltatás jellegéből adódó speciális feltételeket tartalmazzák. A jelen pontban felsorolt mellékletek a jelen ÁSZF törzsrészének szerves és

elválaszthatatlan részét képezik, ezért az ÁSZF törzsrésze és a mellékletek csak együttesen alkalmazandók. A mellékletben nem szabályozottak vonatkozásában az ÁSZF törzsrészában foglaltak az irányadók és alkalmazandók. A mellékletek nem módosítják az ÁSZF törzsrészában írtakat.

A jelen ÁSZF mellékletei az alábbiak:

1. számú melléklet: Telefon szolgáltatás tartalma (helyhez kötött és nomadikus)
 - A szolgáltatás leírása
 - A szolgáltatás minőségi célértékei
2. számú melléklet: Internet szolgáltatás tartalma
 - A szolgáltatás leírása
 - A szolgáltatás minőségi célértékei
 - Hálózathasználati irányelvek
3. számú melléklet: Helyhez kötött műsorterjesztési (TV) szolgáltatás tartalma
 - A szolgáltatás leírása
 - A szolgáltatás minőségi célértékei
4. számú melléklet: Díjak
- 4/a. számú melléklet: Akciós díjak és feltételek
5. számú melléklet: Lezárt díjcsomagok
6. számú melléklet: Szolgáltatási terület

Személyi hatály:

Az ÁSZF alapján a ZNET Telekom Zrt. mint elektronikus hírközlési szolgáltató az ÁSZF 1.7. pontjában megnevezett és a jelen ÁSZF mellékleteiben részletesen meghatározott szolgáltatásokat nyújt üzleti (üzleti/intézményi) és egyéni (lakossági) előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a ZNET Telekom Zrt.-re, mint Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő előfizetőre (a továbbiakban: Előfizető).

Üzleti előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket és más külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy mely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

1.8. Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak**1.8.1. Felhasználó**

Az a természetes, vagy jogi személy, továbbá jogi személynek nem minősülő gazdasági társaság, szervezet, aki Szolgáltatóval előfizetői szerződést kíván kötni, továbbá aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ, vagy igényel.

1.8.2. Előfizető

Olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

1.8.3. Egyéni Előfizető

Az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatást.

1.8.4. Üzleti Előfizető

Olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek, különösen az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

- 1.8.4.1. Azon üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, akkor a Szolgáltató és a jelen pont (1.8.4.1.) szerinti előfizető az egyedi előfizetői szerződésben **egyező akarattal** jogosultak eltérni az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől.
- 1.8.4.2. Ha az üzleti előfizető nem minősül a 1.8.4.1. pont szerinti előfizetőnek, akkor a Szolgáltató **egyoldalúan** eltérhet az 1.8.4.1. pontban hivatkozott rendelkezésektől.
- 1.8.4.3. Ha az üzleti előfizető nem minősül a 1.8.4.1. pont szerinti előfizetőnek a felek **egyező akarattal** eltérhetnek az Eht. és Eszr rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, **kivéve** az Eht. 127. § (1), (2)-(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)-(6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

Eltérés esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza azt, hogy a Szolgáltató és az üzleti előfizető az adott jogszabályi rendelkezéstől, vagy az általános szerződési feltételtől miben és hogyan tértek el és tartalmazza az előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

1.8.5. Kisvállalkozás (KV)

A kis- és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások, amelyek a jelen ÁSZF hatálybalépésekor az alábbiak:

Kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és
- éves nettó árbevétele, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

1.8.6. Mikrovállalkozás

Mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és
- éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

1.8.7. Közhasznú szervezet

Közhasznú szervezet az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény által meghatározott szervezetek. Az ÁSZF hatálybalépésekor az alábbiak:

Magyarországon nyilvántartásba vett közhasznú tevékenységet végző szervezet, amely a társadalom és az egyén közös szükségleteinek kielégítéséhez megfelelő erőforrásokkal rendelkezik, továbbá amelynek megfelelő társadalmi támogatottsága kimutatható, és amely:

- civil szervezet (ide nem értve a civil társaságot), vagy
- olyan egyéb szervezet, amelyre vonatkozóan a közhasznú jogállás megszerzését törvény lehetővé teszi.

1.8.8. Előfizetői szerződés

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

1.8.9. Beérkezési határidő

Jelen ÁSZF-ben (törzsrész és mellékletei) a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott termékre, szolgáltatásra vonatkozó számlán feltüntetett beérkezési határidőt jelenti. Az ÁSZF jelen módosítását megelőzően megkötött egyedi előfizetői szerződésekben is a fizetési határidő alatt beérkezési határidőt kell érteni.

1.8.10. Előfizetői panasz

Az Előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

1.8.11. Alapvető díjszabás

Az igénybevett szolgáltatásra vonatkozó rendszeres díj, előfizetési díj és forgalmi díj.

1.8.12. Hibabehatároló eljárás

A Szolgáltató által a Hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat, szükséges-e, illetőleg a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

1.8.13. Hibabejelentés

Az Előfizető által tett olyan Előfizetői bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos és nem minősül Előfizetői panasznak és Díjreklamációnak.

1.8.14. Rendszeres karbantartás

A Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenységét, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását, beleértve a hálózat felújítását is. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát.

1.8.15. Műszaki előminősítő rendszer

A Szolgáltató által üzemeltetett rendszer, amelynek funkciója, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve információt adjon arról, hogy a Szolgáltató mely Szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani egy adott területen. Ennek folyamata a műszaki előminősítés.

1.8.16. Díjreklamáció

Amikor az Előfizető vitatja a Szolgáltató által felszámított díj összegét.

1.8.17. Tartós Adathordozó

A technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, a Fogyasztó vagy más Felhasználók (a továbbiakban együtt: Felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek. Az előfizetői szerződés az ÁSZF-ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll. A Szolgáltató és a szolgáltatást/szolgáltatásokat igénybe venni kívánó igénylő közötti előfizető jogviszony az egyedi előfizetői szerződés megkötésével jön létre, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: Előzetes Tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.

A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – jogszabályban meghatározott módon - köthetik meg.

Szerződő felek az egyedi előfizetői szerződést fő szabályként írásban köthetik meg, de szóban, ráutaló magatartással is létrejöhet az előfizetői jogviszony. Ráutaló magatartással akkor jön létre az előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtevételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot.

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az előfizetői Szerződés létrejöhet

- a) az Igény bejelentésével egyidejűleg vagy
- b) az Igény bejelentését követően.

Az Igénylő az Igényét a Szolgáltatónak írásban, telefonon, a Szolgáltató weboldalon elektronikus úton, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban és értékesítési pontokon személyesen jelentheti be.

A Felhasználó az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

A Szolgáltató megvizsgálja az Igénylő adatainak valódiságát, a Felhasználó fizetőképességét, továbbá ha szükséges, Műszaki előminősítést végez.

A vizsgálat eredményétől függően a Felek a Szerződést a 2.1.5. pont szerinti módokon köthetik meg.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja

a) az előzetes tájékoztatást a jogszabályban meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékkal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá

b) az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, az meghatározott dokumentumminta szerint.

Ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az előfizető rendelkezésére bocsátani, az előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti. (Eht 129.§ (1b) pont)

2.1.1.1. A Szerződés létrejötte az Igény bejelentésével egyidejűleg

Ha a Szerződés az Igény bejelentésével egyidejűleg jön létre, a Szolgáltató a bejelentéssel egyidejűleg elvégzi a 2.1.2-2.1.4. pont szerinti vizsgálatokat, és – ha a Szerződés megkötésének nincsen akadálya – az Igény adatait közvetlenül az Egyedi előfizetői szerződésben rögzíti.

2.1.1.2. A Szerződés létrejötte az Igény bejelentését követően

Ha a Szerződés az Igény bejelentését követően jön létre, a Szolgáltató nyilvántartásba veszi az Igényt, a nyilvántartásban rögzíti az Igény adatait, majd ezt követően haladéktalanul, de legfeljebb az Igény bejelentésének időpontjától számított 15 napon belül elvégzi az Igény teljesíthetősége érdekében szükséges, a 2.1.2-2.1.4. pont szerinti vizsgálatokat és értesíti a Felhasználót, hogy

- a) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, vagy
- b) az Igényt nem teljesíti.

Az a) pontban foglalt esetben a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére.

Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének (jelenlévő Igénylő esetén a hiánytalan Igényről való tudomásszerzés) időpontja.

Az Igénylő köteles az Igényben a 2.2. pont szerinti tartalmat megadni. Ha az Igény a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül írásban vagy szóban felhívja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére.

2.1.2. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

Az üzleti előfizető részéről szükséges 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviselőre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviselőre jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány/okmányirodai nyilvántartási szám alapján, őstermelő esetén őstermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviselői jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviselői jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az Előfizető, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni, illetve szóbeli szerződéskötéskor megadott adatokat a Szerződés létrejötte előtt a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának adatbázisában ellenőrizze.

Az előfizetői adatok valódiságának ellenőrzése, valamint a fizetőképesség vizsgálat körében a Szolgáltató jogosult a fentiekben megnevezett adatokon, igazolásokon túlmenően bankszámla kivonat, NAV igazolás bemutatását kérni az Előfizetőtől.

Abban az esetben, ha nem a képviselőre jogosult jár el, a cég képviselőjét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviselőre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

Az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolásaként a Szolgáltató szükség esetén elkérheti az Igénylőtől az alábbi okiratokat: lakcímkártya vagy a használatot biztosító szerződés (így különösen bérleti, adásvételi szerződés) ide vonatkozó része.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

2.1.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

2.1.3.1. Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató a Szerződés megkötése előtt és a Szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni. A Szolgáltató jogosult a vizsgálathoz harmadik személyt is igénybe venni, valamint kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését megtagadni, vagy a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni (lásd 2.1.3.2. pont). Ilyen esetben a Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt elegendő, ha arról tájékoztatja, hogy ez volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indoklásra nem köteles.

Ha az Igénylő a Szerződéskötést megelőző 5 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20.000,-Ft-ot meghaladó, lejárt – akár készülékvásárlásból vagy bérletből eredő - tartozással rendelkezett, a Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során e tartozás tényét figyelembe veheti.

Amennyiben az Igénylő külföldi állampolgár és az igénylés során külföldi állandó lakcímet ad meg, Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során ezt a tényét fokozottan figyelembe veszi.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja.

2.1.3.2. Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vagy készülék vásárlását megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből a Szolgáltató az Előfizető díjtartozása vagy károkozása esetén közvetlenül kielégítheti díj- vagy kártérítési igényét.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg, ennek során figyelembe veheti így különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt Szolgáltatás és díjcsomag típusát, a Szolgáltató által értékesített eszközök vagy készülékek értékét, a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények értékét vagy az előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítését (így pl. határidőre történő díjfizetést).

A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet így különösen bankgarancia, kezesség, óvadék vagy előleg.

Ha a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni vagy az előfizetői Szolgáltatás nyújtását azért nem tudja megkezdeni, mert a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem teljesítette, ez esetben a Szerződés annak megkötésétől számított 90. napon megszűnik. A Szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással a Szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató az előlegként befizetett vagyoni biztosítékot az Egyedi szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átvezeti az Előfizető folyószámlájára, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé díjtartozása. Az átkönyvelt összeget a Szolgáltató a továbbiakban az Előfizető által történt befizetesként kezeli, az Előfizető kérésére azt visszautalja az Előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és készülék-részletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Amennyiben a Szerződés megkötése mellett kedvezményes készülékvásárlás is történt, és a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyból eredő díjtartozás miatt az arra irányadó szabályok szerint a Szerződést rendkívüli felmondással felmondja, a Szolgáltató jogosult a vagyoni biztosíték összegét a ki nem egyenlített díjtartozással, és készülékrészletekkel összefüggő szolgáltatói igény kielégítésére felhasználni.

2.1.4. Műszaki előminősítés

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez a Szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató a Szerződés megkötését megelőzően a műszaki előminősítő rendszere alapján megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e a Szolgáltatás létesítésének műszaki vagy egyéb akadálya. A Szolgáltató indokolt esetben az Igénylővel egyeztetve helyszíni felmérést is végez. Ha a Műszaki előminősítés eredménye alapján a Szolgáltatás létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Szerződést köt.

Ha a Műszaki előminősítés eredménye szerint a Szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.

2.1.5. Az előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja

2.1.5.1. Az előfizetői Szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok

Az előfizetői szerződés létrejön Jelenlévők között:

ügyfélszolgálati irodában írásban, értékesítési pontokon írásban, üzlethelyiségen kívül (azaz nem ügyfélszolgálati irodában vagy értékesítési ponton), írásban;

Távollévők között:

levélben megküldött ajánlat és elfogadás esetén írásban, elektronikus úton írásban, telefonos ügyfélszolgálat útján szóban, ráutaló magatartással, az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával. (Eszr. 6. § (2) bekezdés)

Határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan öt terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetőt érintő, a

határozott idejű Előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító rendelkezés semmis. (Eszr. 25. § (1) bekezdés)

2.1.5.2. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

- a) jelenlévők között az előfizetői Szerződés akkor jön létre, amikor a Felek az Egyedi szerződést aláírják, amely aláírás történhet hagyományos módon, azaz papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (így különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével).
- b) Ha az írásbeli egyedi előfizetői aláírása PC aláíró pad-en vagy tableten történik, a Szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Előfizető által megadott e-mail címre küldi meg.
- c) A Szolgáltatóhoz beérkezett írásbeli Igény esetén az előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi előfizetői szerződést az Előfizető aláírja és az a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- d) Távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. (Eszr. 7. § (1) bekezdés)
- e) Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató a d) pont szerinti értesítésben a határozott időtartam lejártának napjáról is értesíti az Előfizetőt. (Eszr. 25. § (3) bekezdés)
- f) Elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az egyedi előfizetői Szerződés Előfizető általi elfogadását legfeljebb 48 órán belül visszaigazolja, és rögzíti, az előfizetői szerződést vagy a hozzáférésehez szükséges adatokat (elérési útvonalat) pedig a rögzítéstől számított 5 napon belül az Előfizető által megadott e-mail címre megküldi. Az Előfizetői Szerződés az Előfizető számára való hozzáférhetővé (elérhetővé) tétel időpontjában jön létre. Az elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.

2.1.5.3. Az előfizetői szerződés szóbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén a Szerződés létrejön, ha az Igénylő 2.2. pontban írt adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, és az igényelt szolgáltatás létesíthető, valamint az Előfizető a szerződéses feltételek megismerését követően a Szerződést szóban elfogadta.

Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr.11. § szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, ha azt az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően még nem adta át. E dokumentumot a Szolgáltató ingyenesen, a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az előfizető rendelkezésére.

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja. (Eszr. 7. §)

2.1.5.4. Az előfizetői szerződés ráutaló magatartással való megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

Ráutaló magatartással jön létre az előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. (Eszr. 6. § (2) bekezdés)

Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, ha azt az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően még nem adta át. E dokumentumot a Szolgáltató ingyenesen, a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az előfizető rendelkezésére.

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja. (Eszr. 7. §)

Ráutaló magatartásnak minősül:

- A Szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;

- a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
- a Szolgáltatás igénybevétele és/vagy ellenértékének megfizetése; egyenleg feltöltése előre fizetett Szolgáltatások esetén;
- előfizetői minőségben történő eljárás a Szolgáltató bármely ügyfélkapcsolati csatornáján;
- rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban;
- megrendelés, eseti szolgáltatások igénybevétele a Szolgáltató önkiszolgáló menürendszerében;
- a Szolgáltatás esetenkénti aktiválása.

2.1.5.5. Előszerződés megkötése

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra jogosult előszerződést is kötni. Ez esetben az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján telepítési díjelőleget fizetésére kötelezhető. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50 %-a, amelynek befizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhat elő. Amennyiben az Előfizető a díjelőleget a számlán feltüntetett határidőt követő 8 napon belül sem fizeti be, az előszerződés megszűnik.

Amennyiben az Előfizető az előszerződés megkötését követően a szerződést neki felróható okból nem köti meg, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltató a szerződést neki felróható okból nem köti meg, a befizetett díjelőleget visszafizeti az Előfizetőnek.

2.1.5.6. Szerződéskötés, -módosítás, szerződéskötés megtagadása

A Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó Igény teljesítését, különösen az alábbi esetekben:

- ha az Igénylőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtarozása van;
- ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
- ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább két alkalommal már felmondta az előfizetői szerződést díjtarozás vagy más szerződésszegés miatt;
- ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);

Amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződést egy éven belül legalább két alkalommal díjtarozás miatt felmondta Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételül szabja az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére; egyedi értékhatár alkalmazása esetén, ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el; ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését.

Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.

Ha az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló korábbi tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez, vagy határozott tartamú előfizetői szerződés vállalásához kösse.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, tekintettel arra, hogy együttműködési kötelezettsége alapján mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatok rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja.

A jogosulti késedelemre tekintettel a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmes teljesítés jogkövetkezményei alól.

Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már létrejött, ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálnak tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti. Ez esetben a jogosulti késedelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghíúsulás esetére előírt kötbér.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Személyes adatok:

- a) Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye.
- b) Az Előfizető számlázási címe, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- c) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- d) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a) és b) pont szerinti adatai,
- e) az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- f) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.
- h) kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely az Igény bejelentésével, az Előfizetői szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az Igénylő tájékoztatására, értesítésére szolgál.

Az igényelt Előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím; az Igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová az Előfizetői hozzáférési pont létesítését kéri milyen jogcím alapján használja, és ha az Igénylő nem tulajdonosa az ingatlanoknak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi hozzájárulással rendelkezik; az Igénylő nyilatkozata arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített hálózat (lakáshálózat, házhálózat). Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok: az igényelt Előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése; a választott díjfizetési mód megjelölése; az Előfizetői szerződés időtartama határozott, határozatlan).

Nyilatkozatok: az Igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;

Amennyiben az igénylő mikrovállalkozás, kis- és középvállalkozás, vagy közhasznú szervezet akkor az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozatot Kis- és középvállalkozás igénylő nyilatkozata arról, hogy az igényelt szolgáltatást Egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni az Igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához; az Igénylő nyilatkozata a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről; az Igénylő nyilatkozata egyedi értékhatár alkalmazása esetén az Egyedi értékhatár elfogadásáról; az Igénylő nyilatkozata Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről; az Igénylő nyilatkozata elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás

megtörténtéről; az Igénylő nyilatkozata a határozott időtartamú egyedi előfizetői szerződés teljes időtartama alatt az előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az igénylő, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni.

Egyebek:

- az Igény bejelentésének helye, időpontja;
- az Igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.

2.3. Az előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A szolgáltatás földrajzi elérhetőségét a 6. sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait és a szolgáltatási területet az egyes szolgáltatásokra vonatkozóan weboldalán teszi közlé.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai:

A Szolgáltató az Európai Unió területén be nem jegyzett jogi személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele lehet, hogy az Előfizető rendelkezék a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elégséges feltételekkel, így különösen megfelelő végberendezéssel, tápáram ellátással és/vagy az Előfizetői szolgáltatás létesítéséhez alkalmas telepítési hellyel.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatáshoz való kapcsolódáshoz szükséges eszközökkel. A szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek biztosítania kell a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

Ha a Szolgáltatónak valamely igényelt Előfizetői hozzáférési pont szerinti földrajzi területen nincs kiépített hálózata, a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás műszaki feltételeinek biztosítása érdekében jogosult előfizetői előszerződést kötni az Előfizetővel. Ebben az esetben a Szolgáltató telepítési díjelőleget kérhet. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50%-a, amelynek megfizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhatja elő.

Ha az Előfizető az előszerződés megkötését követően az Előfizetői szerződést neki felróható okból nem köti meg, az Előfizető a Szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig köteles megtéríteni.

Közreműködők:

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez közreműködőt is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router stb.) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

2.4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.4.1. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

Ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előző bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

Új Előfizetői hozzáférési pont létesítési idejére vonatkozó minőségi mutatót, annak értékét és számítási módját szolgáltatásonként és mellékletenként az 1.7.1. pontban nevesített mellékletek tartalmazzák.

2.4.2. Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az ingatlanon belül építi ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseket (kábeleket, tartószerkezeteket stb.) az igénybe vett technológiától és a műszaki lehetőségektől, körülményektől függően az ingatlanon (épületben, épület tetején stb.), a csatlakozó vagy a szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezheti.

Az Előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások:

Az Előfizető térítésmentesen biztosít helyet a Hálózati elemek elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyónvédelméről. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen biztosítja.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített Hálózati elemeken még a telepítési vagy kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem szerez tulajdonjogot a hálózaton, Hálózati elemeken és eszközökön, ezek a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése esetén a Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed.

A Szolgáltató kialakíthat olyan szolgáltatáscsomagokat, melyek esetében a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja, és azokat az Előfizető a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a Szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten történő nyújtását a Szolgáltató akkor tudja biztosítani, ha az Előfizető a hálózathoz az előírt szabványnak vagy más műszaki előírásnak megfelelő végberendezéseket biztosítja. Egyes szolgáltatáscsomagok esetén az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy a végberendezések üzembe helyezését. Ez esetben a Szolgáltató mentesül a jelen pont szerinti kötelezettségei alól. Külön díj ellenében az Előfizető ilyen szolgáltatáscsomag esetén is igényelheti a Szolgáltató segítségét a beállításokhoz vagy végberendezések üzembe helyezéséhez, akár a Szolgáltatás megrendelésével egy időben, akár azt követően.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) a 4. sz. melléklet tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely

- a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától oszlopsoros hálózat esetén legfeljebb 30, földkábeles hálózat esetén legfeljebb 10 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) az új előfizetői hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételére, és
- c) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- d) ismételt jelszint erősítés nélkül legfeljebb 3 végberendezés (tv vagy rádió) működtetését biztosítják és 3 végberendezés fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos lengőaljzaton vagy fali csatlakozón keresztül.

A belépési díj egy darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül, a hozzáférési pont helyeként szolgáló ingatlanon belül vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és az ingatlant magában foglaló épület külső falán vezetékcsatornában van vezetve. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő belépési díj számítható fel a 4. sz. mellékletben foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az Előfizető föld alatti létesítést igényel annak ellenére, hogy az előfizetői leágazástól (TAP) léges leágazással való bekötés is megvalósítható.
- b) Az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól oszlopsoros hálózat esetén több, mint 30, földkábeles hálózat esetén több, mint 10 méter távolságra van.

- c) Az Előfizető több hozzáférési pont kiépítését kéri.
- d) Az Előfizető erősítő felszerelését kéri.
- e) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- f) Az Előfizető az ingatlanon a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- g) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett belépési díj, vagy kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás feltételei

Jelen pontban meghatározott szolgáltatásokat a Szolgáltató nem nyújtja.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatásra (1.7.1.1 pont) vonatkozó előfizetői szolgáltatások tartalmát az adott szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokat (1.7.1. pont) a szolgáltató Magyarország területén nyújtja a mellékletekben meghatározottak szerint.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz, és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

A helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető az alábbi hívószámokon keresztül elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, valamint segélyszolgálati állomásokat

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya esetén is a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat (Eht. 145. § (2) bekezdés).

Szervezet	Hívószámok
Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Egységes európai segélyhívószám	112

A Szolgáltató mind a belföldi ingyenes segélyhívó számok (104, 105, 107), mind az európai egységes segélyhívószám (112) díjmentes elérését biztosítja.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatások nem egyetemes szolgáltatások.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozóan a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontokat szolgáltatásonként az egyes szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek tartalmazzák.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az alább meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton.

Ha a Szolgáltató a 4.1 pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a bázisállomásokon, fejállomásokon szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz. A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.1.1. A szolgáltatás vállalt minőségi célértékei

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Internet-hozzáférési szolgáltatás	Telefon szolgáltatás
	Célérték	Célérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje.	15 nap	15 nap
Az Eszr. 2§ c) pont szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje.	72 óra	72 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje.	30 nap	30 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95%	98%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya.	80%	80%
Sikeres hívások aránya.	-	96%
Hívás felépítési idő.	-	12 mp

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei.

Szolgáltató az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit a szolgáltatásokat leíró mellékletekben teszi közzé:

- **Beszédminőség** – 1.sz melléklet – Telefon szolgáltatás tartalma
- **Garantált hálózaton belüli le és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton:** 2.sz melléklet – Internet szolgáltatás tartalma

4.1.2. Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése.

4.1.2.1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

4.1.2.2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatóró eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

4.1.2.3. A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje:

A bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételeéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

4.1.2.4. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

4.1.2.5. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya:

A szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

4.1.2.6. Beszédminőség

A beszédminőségre vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pontra vetített százalékos érték, mely az ITU-T P862.1 szabvány szerint beszédmodellen, illetve méréssorozaton alapuló mérésekkel kerül megállapításra.

4.1.2.7. Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton:

Az a le-, illetve feltöltési sebesség, Mbit/s-ban kifejezve, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizetői hozzáférési ponttól a szolgáltatói szerverig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére garantál.

Az Előfizető által fogalmazott adatok mérése:

Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.

Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a Szolgáltatói tulajdonú hálózat végződtető berendezés ethernet portján keresztül halad át.

A mérést hordozható lappal és erre alkalmas szoftverrel végzi a Szolgáltató szakembere, majd jegyzőkönyvet készít a mérésről.

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek tartalmazzák, ahol az értelmezhető.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől.

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben az 5.1.3. pont szerint is szüneteltetheti az Előfizetői szolgáltatást.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési, vagy telefon szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára, vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

A végberendezés konfigurálása és a szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tétel az Előfizető felelősségi körébe tartozik. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemem kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból is.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a szolgáltató és az előfizető megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

5.1.1. Az Előfizető által kérhető szüneteltetés

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szünetelteti. A szolgáltatás szüneteltetése határozott időre kérhető. A szünetelésre vonatkozó előfizetői igény bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja leghamarabb a bejelentés kézhezvételét követő hónap első napja lehet. Szünetelést az Előfizető teljes hónapokra kérheti.

A szüneteltetés kért kezdeti időpontja nem eshet távolabbi időpontra, mint az aktuális dátum +30 nap. A szüneteltetés időtartama alkalmanként minimum 1 hónap és maximum 6 hónap lehet. Egy naptári évben az előfizető két szünetelést kérhet. Két szünetelés között minimum 1 hónap időnek kell eltelnie. Egy naptári évben a szünetelés maximális időtartama 6 hónap lehet. A szüneteltetés időtartama – a szüneteltetés maximális időtartamának figyelembevételével – módosítható a szolgáltatás visszakapcsolását megelőzően legalább 5 munkanappal. Előfizető naptári évenként egy alkalommal kérheti szüneteltetés időszakának lejártá előtt a szüneteltetés megszüntetését, és szolgáltatás visszakapcsolását. A szolgáltató az előfizető kérésétől számított 5 napon belül a szüneteltetést megszünteti, a szolgáltatást ismételten elérhetővé teszi. Amennyiben előfizető a szüneteltetés megszüntetését az adott hónap első napját követően kéri, úgy az adott hónap beletartozik a szüneteltetés maximális 6 hónap időtartamába.

Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele az esetleges határozott tartamú előfizetői szerződés határozott időtartamába. Amennyiben az Előfizető szüneteltetést igényel, az adott hozzáféréshez közvetlenül kapcsolódó egyéb kiegészítő szolgáltatások is szüneteltetésre kerülnek.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés – kivéve az előfizetői jogviszony szünetelését - az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt, az Előfizető e-mail címeit, webtárhelyét, IP cím tartományát - az Előfizető szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértéke a díjmellékletben kerül meghatározásra. A szüneteltetési díj a szüneteltetett idővel arányosan a szüneteltetés időszakát követően egy összegben kerül kiállításra. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, visszakapcsolási díjként a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

5.1.2. Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés

A Szolgáltató jogosult felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltatást, e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni addig, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.3. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltató szüneteltetheti a Szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges, és nincsen olyan más gazdaságos műszaki megoldás, amely alkalmazása esetén nem kell a Szolgáltatást szüneteltetni. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (Eht. 136. § (1) bekezdés a) pont).

5.1.3.1. A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más gazdaságos műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A Szolgáltató az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti.

5.1.4. Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

A szolgáltatás szüneteltetésével járó rendszeres karbantartást a Szolgáltató az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti

Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés:

- a) Szünetel a Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén (Eht. 136. § (1) bekezdés b) pont).
- b) Szünetel a Szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (Eht. 136. § (1) bekezdés c) pont).

5.1.5. Díjfizetés a szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Ha a szüneteltetés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel (lásd 5.1.3. pont), de a szüneteltetés oka nem rendszeres karbantartás, akkor a szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. (Eht. 136. § (2) bekezdés) Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szüneteltetés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére (Eht. 136. § (2) és (3) bekezdések).

Az Előfizető kérésére történő Szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára az Előfizető az Előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, indokolt és méltányos, a díjszabásban meghatározott szüneteltetési díjat („Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja”) köteles fizetni (Eht. 135. § (1) és (3) bekezdés).

5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának – így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott (Eht. 137. § (1) bekezdés a) pont);
- b) a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja (Eht. 137. § (1) bekezdés b) pont);
- c) az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot (Eht 137.§ (1)(c) pont);
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy a szolgáltatástípustól függően különösen a hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget (Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont);
- e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette (Eszr. 18. § (3) pont);

Az a)-c) pontja szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

A korlátozás az e) pontot kivéve, valamint – amennyiben az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást egy Egyedi szerződés keretében vesz igénybe a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben,

csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki (Eht. 137. § (2a) bekezdés). Díjtarozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, ennek mértékét az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozóan a díjmelléklet tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát (Eht. 134. § (10) bekezdés). A vagyoni biztosítékkal kapcsolatos szabályokat a 2.1.3.2. pont tartalmazza.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak (Eht. 134. § (10) bekezdés).

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének korlátozása esetén is biztosítja (ha az adott Szolgáltatásnál ez értelmezhető)

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét. (Eht 137. § (2) bekezdés)
- e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a díjtarozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a Szolgáltatás igénybevételét biztosító bármely végberendezésekre küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtarozás fennállásáról.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a visszakapcsolási díj egyharmada.

A Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozza, a Szolgáltató a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszr. 18. § (4) bekezdés).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 12.3.2.1 pont szerint megszüntetni, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni (Eszr. 18. § (5) bekezdés).

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Hibabehatároló eljárása eredményeként valósan minősülő, érdekkörébe tartozó hibát az előfizető általi hiba bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítja (Eszr. 22. § (1) bekezdés).

6.1.1. A Hibabejelentés módja, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető az 1.2 pontban meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel (lásd 6.4.2 pont) vagy egyéb elektronikus úton rögzíti (Eht. 141. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató a Hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi (Eht. 141. § (2) bekezdés).

A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza (Eht. 141. § (2) bekezdés):

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más szolgáltatás azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a Hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket vizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíti arról, hogy

- a) további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet); vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem számít a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibának, ha a Szolgáltatás azért nem vehető igénybe, mert az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató a hiba bejelentésekor az Előfizetőt értesítette.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, tájékoztatja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételéről.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől a hiba kijavításig terjedő 72 órás időtartam meghosszabbodik ha

- a) a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos hozzájárulása szükséges, és a hozzájárulást a szolgáltató megkérte. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1. pontban meghatározott határidőbe. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a szolgáltató rögzíti. A szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be az hiba bejelentésétől a hiba elhárításáig terjedő 72 órás határidőbe. (Eszr. 22. § (4) bekezdés);
- b) a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartammal, ha a hibabejelentés vizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő. (Eszr. 22. § (6) bekezdés);
- c) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal, ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges. (Eszr. 22. § (7) bekezdés).

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. Az értesítés módját és időpontját a szolgáltató köteles nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet (Eszr. 22 § (2) bekezdés).

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam (Eszr. 22 § (8) bekezdés).

6.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior ok (lásd 7.3.2 pont) miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Szolgáltatás minőségétől eltérő Szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- b) a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő végberendezés, az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, előfizetői tulajdonú hálózat, vagy végberendezés okozta,
- c) a hibát a szolgáltatói tulajdonú végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d) a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
- e) a hiba azért nem volt elhárítható, mert az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészben (így különösen nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek), feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található,
- f) a hiba az Előfizető által igénybe vett más szolgáltató nem szerződésszerű teljesítéséből ered. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

6.1.3. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége részeként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek amiatt merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani, hogy hibaelhárítás céljából a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen a felek által előzetesen egyeztetett időpontban, illetőleg, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések megfelelő módon kerüljenek elhelyezésre és üzembe állításra.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részlegesen meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni a díjmellékletben meghatározottak szerint.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-ben, illetve vonatkozó mellékleteiben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben, illetve mellékleteiben részletezett szabályok mellett

felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

6.2. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizetőt megillető jogokat a 7.3. és 7.4.2.3 pontok rögzítik.

6.3. A Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.3.1. Előfizetői panaszok kezelése

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos Panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz (Eht. 138. § (1) bekezdés). Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja.

Ha a személyesen vagy telefonon tett Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett Panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, eyebekben az írásban tett Panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az Előfizetők személyes ügyfélszolgálati pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működéssel, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslatokat.

Telefonon közölt panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az előfizető beleegyezésével mellőzhető.

Szolgáltató a Panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a Panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljeskörűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A telefonos ügyfélszolgálaton történő Panasz bejelentése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.4.3 pont alapján történik.

6.3.2. Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Előfizetői bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető vállalja, hogy az Előfizetői szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalma, a Szolgáltató egyéb Előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

6.3.3. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani (Eht. 138. § (3) bekezdés).

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség

a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja (Eht. 138. § (7) bekezdés).

Ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a Díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik (Eht. 138. § (4) bekezdés).

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a Díjreklamációt 5 napon belül nem utasítja el (Eht. 138. § (5) bekezdés).

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott Díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl Díjreklamációt nem fogad el.

Előfizető köteles a számlareklamáció alkalmával az ingyenesen a rendelkezésére bocsátott hívásrészletezőn – amennyiben a hívásrészletező igénylését a szolgáltatás jellege indokolja- megjelölni, hogy mely hívásokat vitatja.

Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helyállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld előfizetőnek, amelyet Előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján. A késedelmi kamat mértéke a 7.1.1.1. pontban került meghatározásra.

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az Előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

Amennyiben a jóváírásra nem kerülhet sor, illetve a jóváírandó összeg az Előfizető átlagos havi forgalmának többszöröse, Szolgáltató azt az Előfizető részére egy összegben megfizeti. A kamatfizetés kezdő napja a téves számla Előfizető által történő befizetésének napja.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, és a vizsgálat során megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a Szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak, a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedélyével, illetve az erre vonatkozórendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot, ügyfélszolgálati irodákat működtet, valamint az értékesítési pontokon is fogadja az előfizetői bejelentéseket. (Eht. 138. § (1) bekezdés).

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató az esetek 70%-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja (Eszr. 12. § (1) bekezdés e) pont).

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja (Eht. 138. § (10) és Fgy.tv. 17/A pont (3)bekezdés). Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott Előfizetői bejelentés csak az ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon intézhető.

A személyében nem azonos, külön-külön azonosítón nyilvántartott Előfizetők, számlafizetők vagy felhasználók bejelentéseinek egyszerre, egy alkalommal történő fogadását, illetve az ilyen bejelentések teljesítését a Szolgáltató visszautasíthatja, kivéve, ha a bejelentés jellegéből adódóan a bejelentések egyidejű kezelése feltétlenül szükséges.

6.4.2. A hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt.

A Szolgáltató az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását a következők szerint biztosítja:

- a) ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával (Fgy. tv. 17/A pont (3a)bekezdés);
- b) a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsát.

Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani (Fgy. tv. 17/A pont (3a) bekezdés). Ha az Előfizető ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő Előfizetői bejelentéseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti kommunikációt rögzíti, és visszakereshető módon tárolja (Eht. 138. § (10) bekezdés).

A Szolgáltató a hangfelvételeket

- a) a hibabejelentő hívások esetén a hívásról készített hangfelvételt a Hibabejelentéstől számított egy évig (Eht. 141. § (1) bekezdés),
- b) a panaszokat a bejelentéstől számított két évig (Eszr. 25. § (1) bekezdés) őrzi meg.

6.4.3. Azonosítás

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következő módokon azonosíthatja:

- a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással, illetve;
- b) az Ügyfélezonosító és az ahhoz tartozó jelszóval;

Az Előfizető rendelkezhet arról, hogy a Szolgáltató az azonosítás során köteles legyen jelszavas azonosítást alkalmazni.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

Ha az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, azokért kizárólag az Előfizető felel.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:

Egyes szolgáltatásokra értelmezhető, ezért a megfelelő melléklet tartalmazza tudakozó szolgáltatás elérhetőségére vonatkozó rendelkezéseket.

6.6. Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz és a békéltető testülethez fordulhat.

Az Előfizetők, érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Az Előfizető panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat. A Média- és Hírközlési Biztos Hivatalánál panasszal élhet az, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviseletét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve amennyiben a panaszos rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található úrlapon (Mttv. 140. § (1) bekezdés).

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató egymással nem tudnak megegyezni – békéltető testülethez fordulhatnak. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a szolgáltató és az előfizető megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelemmel indítható el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, és a megegyezés nem lehetséges, a Felek bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, valamint az igénybevett kedvezmény elvesztését eredményező szerződésszegés miatt fizetendő kötbért és/vagy készülék vételár részletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti.

Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadóak (Eht. 138. § (2) bekezdés c) pont).

A hatóságok, békéltető testület megnevezését, elérhetőségét az 1.6. pont tartalmazza.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések

A szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető díj fizetésére köteles, amelynek mértékét a jelen ÁSZF tárgyát képező szolgáltatások vonatkozásában a díjmelléklet tartalmazza.

Az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott ellenszolgáltatás (díj) nem foglalja magában teljeskörűen a szerződés teljesítésével együtt járó díjat, költséget, mert ezek a díjak, költségek az Általános Szerződési Feltételben az érintett szolgáltatásra vonatkozóan a díjmellékletben kerülnek meghatározásra. A szolgáltatás nyújtásáért járó ellenszolgáltatás (díj) az egyedi előfizetői szerződésben és az Általános Szerződési feltételben együttesen kerül meghatározásra, ezért ellenszolgáltatás (díj) alatt az egyedi előfizetői szerződésben és a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltétel díjmellékletében meghatározott díjak értendők.

A díjmelléklet szerinti díjak az általános forgalmi adó mértékének változása esetén automatikusan megfelelően módosulnak.

A mindenkor hatályos akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a www.zt.hu internetes oldalon és/vagy az ügyfélszolgálati (telefonos, személyes) pontokon. Üzleti előfizetők esetén az akciók, az akciós díjazási feltételek nem képezik a jelen általános szerződési feltételek díjmellékletét az Eszr. 4. § (3) bekezdésében írtak alapján. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó egyedi előfizetői szerződés ezt, mint jogszabály előírásától történő eltérést kifejezetten rögzíti.

Egyedi értékhatár, egyéb számlázási szabályok

Üzleti előfizetők esetén a Szolgáltató egyedi értékhatárt nem alkalmaz.

Számlamelléklet, hívásrészletező

Számlamelléklet: A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat a következőkben meghatározott bontásban köteles feltüntetni: a számlamellékletben a szolgáltató az Előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött Szolgáltató, emelt díjas hívások, távsvavazás, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban köteles feltüntetni, továbbá köteles feltüntetni a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.

A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

Hívásrészletező (amennyiben az érintett szolgáltatás jellege lehetővé teszi): A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a számlamellékletre meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a hívott szám;
- b) a hívás kezdő időpontja;
- c) a hívás időtartama;
- d) a hívásegység díja;
- e) a hívás díja.

Átalánydíjas szolgáltatás esetében a d) – e) pontok helyett a Szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

A hívásrészletezőben fel kell tüntetni az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését, a kiszámlázott szolgáltatások időtartamát vagy adatforgalmát, kivéve, ha az előfizető ezen információk feltüntetését nem kérte.

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

7.1.1. Számlázás ideje, módja, gyakorisága

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A Szolgáltató a számlát a szolgáltatás hozzáférési pont címére küldi ki, amennyiben az Előfizető nem jelöl meg ettől eltérő számlázási címet.

A számlázás havi rendszerességgel történik.

Szolgáltató legkésőbb minden hónap 15-ig állítja ki számláit. A számla az előfizetési díjak tekintetében a tárgyhónap, vagy az ettől kezdődő, a választott fizetési gyakoriságnak megfelelő időszakot tartalmazza, míg forgalmi díjak tekintetében a tárgyhónapot megelőző időszak forgalmi díjait.

Amennyiben a Szolgáltató valamely jogszabály szerinti értesítési kötelezettségének a számlalevélen tesz eleget, úgy igazoltnak tekintendő az értesítés megtörténte, ha az Előfizető az adott számlát vagy legalább annak egy részét megfizette, illetve azzal kapcsolatban bármilyen észrevétellel, kifogással, számlapanasszal fordul a Szolgáltatóhoz.

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri díjakat.

A szolgáltatás szüneteltetés idejére fizetendő díjakat Szolgáltató a szünetelést követően egy összegben számlázza ki Előfizető részére.

7.1.2. Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések

Határozott időtartamú szerződéskötés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg. A Szolgáltató a díjmellékletben a konkrét kedvezmények mértékét.

7.1.3. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A számlakiegyenlítés határideje:

A számlák kiküldése postai vagy elektronikus úton, a számlában feltüntetett fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve. A számla naptári napban meghatározott fizetési határidőt tartalmaz. A fizetési határidő a számla kiküldésétől számított legalább 10 nap.

Amennyiben az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles jelezni az ügyfélszolgálatnál. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Az Előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, valamint a késedelemmel összefüggő költséget (fizetési felszólítási eljárás díja) kötbéreként megfizettetni.

Amennyiben az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében.

A szerződés megszűnésekor az Előfizetőnek a 100,- Ft-nál kisebb tartozást nem kell megfizetnie.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik. Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzüsszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A késedelmi kamat számításának módja

A ki nem egyenlített számla összege után késedelmi kamatként a Szolgáltató a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8 százalékponttal növelt értékét számítja fel késedelmi kamatként az üzleti előfizetők esetében.

Az előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli a fentiekben rögzítettek szerint.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az előfizetőnek. A Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a – szolgáltató hibás számlázása esetén – a hibás számla befizetésének napja. A késedelmi kamat mértéke a hibás számla befizetésének időpontja szerinti naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8 százalékponttal növelt értéke.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató 100,- Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

Követeléskezelési díj

A Szolgáltató jogosult díjtartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét kártérítésként az Előfizetőre áthárítani.

Teljes tartozás a következő tételeket tartalmazhatja:

- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított lejárt tartozása,

- jogkövetkezmény összege, amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott időtartam lejáratá előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül (7. 5. pont),
- késedelmi kamat összege,
- fizetési felszólítás eljárási díja.
- korlátozásból történő visszakapcsolás díja.

Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Amennyiben a hiba az Előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, Szolgáltató jogosult a díjmellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni Előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 6.1. pontja tartalmazza.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben vagy hitelintézeten keresztül rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénzátutalási megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz átutalási megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Hitelintézeten keresztüli fizetés történhet

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),
- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetenél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás),
- az Előfizető esetenként fizethet más korszerű (hitelkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell a pénz azonosítására szóló közlemény számla sorszámmal történő feltöltéséről (ennek elmaradásából következő károkért az Előfizető viseli a felelősséget).

7.3. Kártérítési eljárás szabályai

7.3.1. Felelősség, kártérítés, elévülés

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igazolt kárigénye alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed. Ha az Előfizető a Szolgáltatáson vagy hálózaton keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, Szolgáltató csak az elektronikus hírközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azon károkért, melyek a szolgáltatás nem szerződésszerű használatából erednek, pl. ha a helyhez kötött telefonszolgáltatást az Előfizető nem az előfizetői hozzáférési ponton veszi igénybe.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek.

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2) bekezdés).

Eszközvásárlás esetén, az eszköz adásvételi szerződésre a Ptk. szabályai vonatkoznak, s így az eszközvásárlásból eredő jogok és kötelezettségek ennek megfelelően 5 év alatt évülnek el.

A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

7.3.2. Elháríthatatlan külső ok (vis maior)

Az előfizetői szerződés szempontjából elháríthatatlan külső oknak, vis maiornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe:

- az erőhatalom (pl. földrengés, árvíz, háború, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés),
- a károsult elháríthatatlan külső közrehatása,
- harmadik személy elháríthatatlan külső cselekménye,
- más külső erő erőhatalomnak nem minősülő, de elháríthatatlan hatása (pl. állat, szélsőséges időjárás stb.).

7.3.3. A kártérítési eljárás szabályai

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni és bizonyítani a vagyonában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon (elmaradt vagyoni előny) megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés

7.4.1. Általános szabályok

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, ha neki felróható okból nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 6:186. § és Eht. 1. § (3) bekezdése). Az Előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2) bekezdés). A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes (Eszr. 3. § (3) bekezdés).

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – eleget tesz. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez az egyéni előfizetők esetében.

A jogos kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja;
- az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.2. Kötbér fizetésének esetei

A Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbért fizetni az Előfizető részére:

7.4.2.1. Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a 2.4 pontban foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie az egyéni előfizetők felé, amelynek összege minden késedelmes nap után

- a) az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része;
- b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy
- c) előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmad részének nyolcszorosa. (Eszr. 8.§ (3) bekezdés)

7.4.2.2. Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a Szerződés megszűnéséig a 7.4.2.1. pontban meghatározott kötbér felét kell megfizetnie (Eszr. 8. § (4) bekezdés).

7.4.2.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a) az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig;
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1. pont) eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A Szolgáltató a kötbér mértékének meghatározásához egy vetítési alapot határoz meg, amelyekhez a fenti események szerint különböző szorzókat rendel.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg (Eszr. 23. § (3) bekezdés).

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmada.

A kötbér mértéke

- a) az a) pont szerinti esetben a vetítési alappal megegyező összeg;
- b) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével tudta igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- c) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa (Eszr. 23. § (3) bekezdés).

7.4.2.4. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A korlátozás megszüntetésének az 5.2. pont szerinti határidőhöz képesti késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatónak minden megkezdett késedelmes nap után kötbért kell fizetnie. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmad részének négyszerese (Eszr. 18. § (2) bekezdés).

7.4.2.5. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az áthelyezés teljesítésére, az 12.2.2.2 pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési

feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. (Eszr. 14. § (5) bekezdés).

7.5. A Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmény

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és az előfizetői szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató az Eht.-ban és/vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, úgy a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult a Szolgáltató felszámítani.

A Szolgáltató nem alkalmazhatja a jogkövetkezményt, ha az Előfizető az Előfizetői szerződést az alábbi okok miatt mondja fel (Eszr. 26. § (3) bekezdés):

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- b) az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a jelen ÁSZF törzsrésznek 12.1.2. pontjába írtakba ütközően módosítja.
- d) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató-váltással, közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás

részletes szabályai

A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok:

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. (Eht.)
- A számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet

Tekintettel arra, hogy nem valamennyi - jelen ÁSZF tárgyát képező - szolgáltatásra vonatkozik a számhordozás, ezért azon szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek tartalmazzák ezeket a szabályokat, amelyekre a fenti jogszabályok alapján alkalmazni kell a számhordozást.

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.

A Szolgáltató nem nyújt ilyen szolgáltatást.

8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Szolgáltató nem nyújt ilyen szolgáltatást.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

9.1. Az előfizetői szerződés időtartama - a felek megállapodása szerint – lehet határozatlan, vagy határozott időtartamú

A szerződés határozott idő tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

9.1.1. A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek

9.1.1.1. A határozott időtartamú Szerződés meghatározása

Határozott időtartamú Előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az Előfizetői szerződésben rögzített meghatározott ideig az

Előfizetői szerződést nem szünteti meg (előfizetésre vállalt hűség), vagy az Előfizetői szerződésében rögzített díjcsomagot meghatározott ideig igénybe veszi (vállalt hűség). Ahol az Előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés kiegészítés, módosítás, nyilatkozat, egyéb szerződéses dokumentum, számla stb. hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a Felek határozott idejű Szerződésnek tekintik, s arra a határozott idejű Szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

9.1.1.2. A határozott időtartamú Szerződés időtartama

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően felajánlja a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatja annak részletes feltételeit a nem üzleti ügyfeleknek. Az üzleti előfizetői szerződés határozott időtartamát a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. A Felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbításáról a Szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek (Eht. 134. § (14b) bekezdés).

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, továbbá ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra. (Eht 134.§ (14) bekezdés. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató az Eht.-ban és/vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, úgy a szolgáltató az előfizetővel szemben a 7.5. pontban írt jogkövetkezményt alkalmazza. Határozott időtartamú szerződés esetén Előfizető vállalja, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott időtartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést/szerződéseket rendes felmondással nem szünteti meg.

Az áthelyezés, előfizetői jelleg váltás a jogkövetkezmény alkalmazása szempontjából az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott időtartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, kivéve, ha a jelen ÁSZF, az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A jogkövetkezmény mértékét a 7.5. pont tartalmazza. Kivételt képeznek az előfizető fizetési kötelezettsége alól a 7.5. pontban nevesített esetek.

A határozott idő számítása

A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul.

Ha az adott Szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak, akkor a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul.

Már létesített Szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik.

Nem számít bele a határozott időtartamba a szüneteltetés és korlátozás időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

A határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó néhány eltérő szabály a következő:

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a **szüneteltetés, korlátozás** időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) **Áthelyezés** esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.
- c) A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b) illetve e) pontjában foglaltak indokolják.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

10.1.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- a) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- b) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény személyes adatok kezelésére vonatkozó része;
- c) Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eker. törvény);
- d) Az NMHH elnökének 22/2020. (XII. 21.) rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól;
- e) A 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról.
- f) 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről;
- g) 2000. évi C. törvény a számvitelről;
- h) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.);
- i) A személyes adatok védelmének megfelelő szintjét a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelet;
- j) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”);

10.1.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;

Adatkezelés: Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

Adatfeldolgozás: Az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;

Adattovábbítás: Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

Nyilvánosságra hozatal: Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajttatja;

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés: Azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

Ügyfél-azonosítási lehetőségek:

- Az ügyfél-azonosító a Szolgáltató által meghatározott azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.
- Az előfizetői szerződés létrejöttével egy időben ügyfélszintű jelszó az Előfizető személyazonosságának az ellenőrzését követően állítható be.
- Az ügyfél szintű jelszó ismerője az adott előfizetés felett rendelkezhet minden ügyfélszolgálati csatornán.
- Az ügyfél szintű előfizetői jelszót a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli.

Amennyiben az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető által választott jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

10.1.3. Titoktartás

Szolgáltató, Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felróhatóság nem terheli.

Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé.

A szerződésszegő fél a titoktartási kötelezettség megsértése esetén a jogosult felmerült igazolt teljes kárát köteles megtéríteni.

10.1.4. Közös adatállomány

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult jelen ÁSZF szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni (Eht. 158. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató a 10.3 pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- d) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- e) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma. (Eht. 154. § (2) bekezdés).

A Szolgáltató az Előfizető adatait abban az esetben adhatja át, illetve az adatok akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben, vagy egészben korlátozta; vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági, vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) (Eht. 158. § (3) bekezdés).

A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről (Eht. 158. § (4) bekezdés).

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglaltak az irányadóak (alapesetben egy év/elévülés). Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala céljára használhatók fel, illetve keletkezésüktől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők (Eht. 158. § (5) bekezdés).

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének, vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről (Eht. 158. § (6) bekezdés).

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) a Szolgáltató, kizárólag a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b) a jogszabályban feljogosított szerv, illetve hatóság;
- c) bármely előfizető (Eht. 188. § 24. pont) annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz (Eht. 158. § (7) bekezdés).

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a hálózat és a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok biztonságáról (Eht. 156. § (1) bekezdés).

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok

véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés (Eht. 156. § (2) bekezdés).

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni (Eht. 156. § (3) bekezdés).

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 156. § (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza (Eht. 156. § (4) bekezdés).

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési Szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára (Eht. 156. § (5) bekezdés). Az értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint (4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 5. §).

Az Előfizetőnek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket (Eht. 156. § (7) bekezdés).

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező mindenkori mértékének megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk a kockázatok felhasználókra, egyéb hálózatokra és szolgáltatásokra gyakorolt hatásának megelőzése és minimalizálása érdekében (Eht. 156. § (9) bekezdés).

A Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt és indokolt esetben a felhasználót a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről (Eht. 156. § (10) bekezdés).

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól (Eht. 156. § (11) bekezdés).

A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a közös adatállomány szerinti adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat (Eht. 156. § (16) bekezdés).

A Szolgáltató köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. A Szolgáltató, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles

továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat-és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek (Info. tv. 7. § (2) bekezdés).

Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi - közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelkezhető (Info. tv. 7. § (4) bekezdés).

A személyes adatok automatizált feldolgozása során az Szolgáltató és az adatfeldolgozó további intézkedésekkel biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják;
- d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön (Info. 7. § (5) bekezdés).

Az Szolgáltatónak és az adatfeldolgozónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene az Szolgáltatónak (Info tv. 7. § (6) bekezdés).

A Szolgáltató nem felel továbbá az alábbi okokból bekövetkezett sem közvetlen, sem közvetett kárért, így a tényleges kárért és elmaradt haszonért és költségeikért sem az Előfizető, sem más személyek tekintetében:

- az Információ átvétele miatt bekövetkező károkért,
- az Információk összegyűjtése, rögzítése, feldolgozása, tárolása, továbbításra alkalmassá tétele vagy továbbítása során előforduló esetleges hibákért.

A Szolgáltatónak tájékoztatót kell ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzétennie az előfizetők és a felhasználók személyes adatainak kezeléséről. A tájékoztatónak tartalmaznia kell a kezelhető személyes adatok körét, tárolásának időtartamát és módját, az adatok továbbításának eseteit, az adatok kezelésének jogcímét, kötelező adatkezelés esetén az adatkezelést elrendelő jogszabály pontos megnevezését, az adatkezelés célját, a Szolgáltató adatvédelmi felelősének nevét, beosztását és elérhetőségét. A tájékoztatót az arra okot adó körülmények fennállása esetén haladéktalanul frissíteni kell. A frissített tájékoztatót haladéktalanul közzé kell tenni (4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 3. § (3) bekezdés).

10.3. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. (Eht. 162. (1) bekezdés)

10.4. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás

A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni (Eht. 162. § (2) bekezdés).

10.5. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem

lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162. § (3) bekezdés).

10.6. A Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása

A Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása, vagy saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később, feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

A Szolgáltató kedvezményes ajánlatainak igénybevételi feltételeként az Előfizető hozzájárulását kérheti adatainak közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási vagy piackutatási célra történő felhasználásához. Az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja, azonban ebben az esetben a kedvezményt elveszítheti.

10.7. Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája

A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

10.8. A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője

Neve: Dr. Morvay Boldizsár ügyvéd

Levelezési címe: 8800 Nagykanizsa, Táborhely utca 4.

E-mail: dr.morvay@balintfy.hu

Az adatvédelmi tisztviselő:

- közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- ellenőrzi az adatvédelmi törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatainak megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

Az Előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a szerződés megkötésekor, a szerződés hatálya alatt, a bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja telefonon vagy online ügyintézési felületen. Az egyes nyilatkozatok tartalmát, a megtett nyilatkozatokat az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

Az Előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

A Szolgáltató az előfizetői adatokat az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon az Előfizető által megjelölt adatkezelési típusnak megfelelően kezeli.

11.1. A kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

11.2. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az Előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a Szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés b, és c, pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

A nyilatkozattal az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Az előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az ügyfél kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg - hozzájárul, hogy a Szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés b, és c, pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető az ÁSZF 14.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a Szolgáltató részére.

11.3. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhassa. (Eht. 157. § (4) bekezdés)

11.4. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás

Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető az előfizető szerződésben adhatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem

érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat - és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint.

Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban, a 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

11.5. Előfizetői szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat

Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását.

E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja. (Eszr. 7. §. (2) bekezdés).

A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

11.6. Elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat

Ha a szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek egymással elszámolnak. A szolgáltató az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az előfizető számára, az előfizető a részére átadott, a szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatja. (Eszr. 8.§ (5) bekezdés)

Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy

b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

(2) Az előfizetői szerződés a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belüli felmondása esetén vagy, ha az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést ugyanezen okokból mondja fel, a felek egymással

elszámolnak, melynek keretében a szolgáltató a szerződéskötéstől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdésben foglalt hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő végberendezést értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata az előfizetőnek ráutaló magatartással tett kifejezett jognyilatkozata alapján tekinthető elfogadottnak.

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit (Eht. 127.§ (4b) bekezdés).

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.

A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

12. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1) bekezdés).

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem tekinthető az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. (Eht. 132.§ (10) bekezdés)

A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről. (Eht. 132§ (11) bekezdés)

Ha az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató a 12.3. pontban írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.

12.1.2. A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

Az egyoldalú szerződésmódosítás esete

Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az előfizetői szerződésnek az egyedi előfizetői szerződésre kiterjedő szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem jogosult az előfizető felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,

b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy

c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Az a) és b) pontban foglaltak fennállását a szolgáltatónak kell bizonyítania.

Nem tekinthető az előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára -, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja. (Eht. 132.§ (1)-(9) bekezdés)

12.1.3. Előfizetői hívószám változása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri;
- b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
- c) ha a számváltoztatást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

Ha a Szolgáltató a kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles az előfizetőt a hívószám más előfizetőhöz történő rendelésére és a számváltozásról szóló tájékoztatásra vonatkozó feltételekről felvilágosítani az előfizetőt, és a b) – c) pontban meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegtől az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

A hívószám megváltozására vonatkozó tájékoztatás szolgáltatás, amennyiben a változásra a b) – c) pontban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1) bekezdés).

Ha a Szolgáltató az Előfizető módosításra irányuló ajánlatát elfogadja, az ajánlat beérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Az áthelyezésre vonatkozó szabályokat a 12.2.1 pont tartalmazza). Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratától el lehet térni.

Az Előfizető a megfelelő ügyfél azonosítást követően (6.4.3. pont szerint) jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

12.2.1. Áthelyezés

12.2.1.1. Az áthelyezés általános szabályai

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény) (Eszr. 14. § (1) bekezdés). Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon vagy a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

Az áthelyezés csak olyan Szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, az áthelyezési igényt nem köteles teljesíteni mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

12.2.1.2. Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

Ha a hiánytalan áthelyezési igény a Szolgáltatóhoz beérkezik, a Szolgáltató 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi (de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli) időpontban teljesíti;
- b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 90 napot; vagy
- c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja (Eszr. 14. § (2) bekezdés c) pont);
- d) az áthelyezési igényt a Szolgáltató elutasítja akkor is, ha az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A c) pont esetén az egyéni Előfizető dönthet úgy, hogy az Előfizetői szerződést a 12.4.2. pontban meghatározottak szerint felmondja.

Az áthelyezési igényben az Előfizető megadja, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot mely címre kéri. Ha az áthelyezési igény nem tartalmazza az Előfizető létesítési címét, a Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.

Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli (Eszr. 14. § (4) bekezdés).

Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A szolgáltató az értesítésben igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt az őt megillető felmondási jogról. (Eht. 132.§ (13) pont)

12.2.1.3. Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

12.2.1.3.1. Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

Áthelyezés esetén az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam nem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől áthelyezési igény érkezik, azt a Szolgáltató újabb szerződéskötési igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

12.2.2. A díjcsomag és igénybevett Szolgáltatások körének módosítása

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagjának módosítását más díjcsomagra, valamint kérheti az általa igénybevett szolgáltatások körének módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése (beleértve az irányadó díjcsomag) ezt nem zárja ki, valamint a módosítás az igénybe venni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.

Eltérő technológiával nyújtott szolgáltatások közt a díjcsomag váltás nem lehetséges. Eltérő technológiájú szolgáltatás igénybevételére az aktuális szerződés felmondásával és új szerződés megkötésével van mód.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. A Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap (Eht. 134. § (2) bekezdés). A Szolgáltató a felmondást minden esetben megindokolja. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, amennyiben az Előfizető megszegi a 13.5. pont a) alpontjában foglaltakat. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje ebben az esetben 60 (hatvan) nap.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával (Eht. 134. § (5) bekezdés).

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató előfizetői szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

12.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása

12.3.2.1. Az Előfizetői szerződés 15 nappal történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel az alábbi esetekben mondhatja fel:

- a) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz a 4.4. pontban foglalt követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve Előfizetői hozzáférési ponton működteti.
- b) Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- c) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6) bekezdés).
- d) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A felmondási idő tartamára Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni (Eszr. 19. § (5) bekezdés),
- e) Ha az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló 277/2003. (XII. 24.) Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

12.3.2.2. Az Előfizetői szerződés 15 nappal történő felmondása, és azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki (Eht. 134. § (7) bekezdés).

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 15. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, ugyanakkor a Szolgáltató Eht. 134. § (6)-(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására az Előfizető szerződésszegésével okot szolgáltatott a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti a 7.5. pontban írtak szerint.

12.3.2.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondásának további esetei

A szolgáltató jogosult rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal megszüntetni az előfizetői szerződést az alábbi esetekben:

12.3.2.3.1. Az Előfizető ellen indult felszámolási eljárás, valamint végelszámolási eljárás esetén

Az előfizető ellen indult felszámolási eljárás, végelszámolási, valamint kényszerterelési eljárás esetén a szolgáltató rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a felszámolási, végelszámolási, valamint kényszerterelési eljárás kihirdetése napján nyílik meg.

12.3.2.3.2. Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondása helyett a 2.1.6 pontban meghatározott vagyoni biztosítékot kérni az Előfizetőtől.

12.4. Az Előfizető általi szerződésmelmondás esetei, feltételei**12.4.1. Előfizető rendes felmondása**

Az egyéni előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani (Eht. 134. § (1) bekezdés).

Határozott idejű Szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére történő visszafizetése mellett szüntetheti meg a Szerződést. A Szerződés felmondási ideje ebben is azonnali hatályú (Eht. 134. § (15a) bekezdés).

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a Szolgáltató formanyomtatványán vagy legalább a 12.4.1.1 pont szerinti adattartalommal kell benyújtani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap az egyéni előfizető esetében. Telefonos ügyfélszolgálat útján kizárólag az egyéni előfizetők mondhatják fel előfizetői szerződésüket.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolc és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatást megszünteti (Eszr. 1. § (2) bekezdés).

12.4.1.1. Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

- a) 2.2. pont szerinti előfizetői adatok;
- b) az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
- c) megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- d) Szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- e) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- f) az Előfizető aláírása.

12.4.1.2. Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

Telefonos ügyfélszolgálat útján kizárólag az egyéni előfizetők mondhatják fel előfizetői szerződésüket.

- a) Az Előfizető azonosításához használt azonosítók (így az előfizető azonosítója, jelszavával történő beazonosítása);
- b) megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
- c) Szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- d) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

12.4.1.3. Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot a 12.4.1.2. a) pontban foglalt, azonosítón alapuló azonosítást vagy a 2.1.5. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Ha a felmondást követően az Előfizető székhelye/értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új székhelyről/értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

12.4.1.4. Elszámolás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100,- Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

Az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Ha az Előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető a szolgáltatást tovább használja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 13.1 pontja szerint együttműködik a Szolgáltatóval.

12.4.1.5. Előfizető azonnali hatályú felmondása

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja határozott időtartamú előfizetői szerződést, ha:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- b) az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a jelen ÁSZF 12.1.2. pontjába írtakba ütközően módosítja,
- d) Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.(Eht. 132. § (11))

12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

12.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a határozott idejű Szerződés esetén a határozott idő elteltével, ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. (Eht. 134. § (14a) a) bekezdés);
- b) a Felek közös megegyezésével (Eht. 134. § (10a) d) bekezdés);
- c) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (1) illetve Eszr. 26. § (3) bekezdés);
- d) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (2) illetve Eht. 134. § (6)-(7), (13) bekezdés);
- e) Előfizető elállása esetén (Eszr.8. §. (5) bekezdés);
- f) az Előfizető, jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) bekezdés a) pont);
- g) a Szolgáltató halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) bekezdés b) pont);
- h) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul (Eht. 134. § (10a) bekezdés c) pont);
- i) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő megszűnik;
- j) ha a határozott idejű Előfizetői szerződést az Előfizető az Eszr. 26. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon (Eszr. 26. § (6) bekezdés).

12.5.2. Az Előfizető elállása

Az egyéni Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a

Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.

12.5.3. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a megszűnés tényének tudomásul vételével. A szolgáltató az előfizető jogutód nélküli megszűnéséről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén értesül.

12.5.4. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja az 50.000,- Ft-ot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100,- Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat, az Előfizető részére - kamataival együtt - visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a belépési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljeskörűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által meghatározott időpontig nem tesz eleget, úgy az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező eszköz könyv szerinti értékét megtéríteni.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető hívószámát 90 nap elteltével a Szolgáltató automatikusan újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

Az Előfizető felmondása és az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók (Eszr. 16. (2) bekezdés).

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre (Eszr. 16. § (1) bekezdés).

13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért felelősséggel tartozik.

13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatóró vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, a Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésességnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

13.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

A Szolgáltató jogosult megtagadni az Előfizető címfelvitelre, cím módosítására vonatkozó igényét, ha az a Szolgáltató valós címeket tartalmazó és folyamatosan frissítésre kerülő lakcímnnyilvántartásában lévő adatokkal nem egyezik meg. Adatkülönbözőség esetén a Szolgáltató egyeztetést folytat az Előfizetővel, az általa kért cím módosítását a Szolgáltató abban az esetben tudja elvégezni, ha a lakcímnnyilvántartóból származó igazolást az Előfizető bemutatja a Szolgáltató részére.

13.5. Egyéb kötelezettségek, felelősség

- a.) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a közte és a Szolgáltató között létrejött Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás(ok) használata során, különösen az ügyfélszolgálat megkeresésekor, továbbá az előfizetői bejelentések megtétele és panaszbejelentés során köteles tartózkodni a zaklató, közízlést sértő és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

Abban az esetben, ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult felszólítani a sértő, kifogásolható magatartás megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének a felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani a 12.3.1. pont vonatkozó rendelkezése szerint (az Eht. 134. § (11) bekezdésének megfelelően).

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben foglalt szolgáltatások igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, köteles tartózkodni a rendeltetésellenes és visszaélészerű magatartástól, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és a személyhez fűződő jogai megsértésétől tartózkodni.

- b.) Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú vezetékszakaszcso vagy hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján (www.zt.hu) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató honlapján (www.zt.hu).

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása

A műsorterjesztési szolgáltatáshoz kapcsolódó médiaszolgáltatásokat a 3. számú melléklet tartalmazza. A Szolgáltató, a kínált csatornák szerepeltetésére vállalt időpontot vonatkozó csatornakiosztás mellett, a 3/a. számú függelék szerint határozza meg.